

УДК 027.7:024

Воронская Ирина Геннадьевна
 соискатель кафедры Социологии и социальных технологий управления УрФУ,
 главный библиотекарь отдела научно-методической работы, i.g.voronskaya@urfu.ru
 Зональной научной библиотеки УрФУ,
 Щербинина Галина Степановна
 кандидат педагогических наук, g.s.shcherbinina@urfu.ru
 заместитель директора по научной работе Зональной научно библиотеки УрФУ,
 доцент секции Информатизации библиотечного дела, г. Екатеринбург

БИБЛИОТЕЧНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК КОМПОНЕНТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ ФОРМИРОВАНИЯ СОВРЕМЕННОГО ИНЖЕНЕРА¹

Аннотация: Освещен опыт проведения библиотекой вуза изучения пользователей, приводится анализ результатов, отмечаются корректирующие действия библиотеки.

Ключевые слова: библиотеки вузов, научно-исследовательская работа, анкетирование пользователей, образовательная среда, библиотечные коммуникации, пользователи.

Shcherbinina Galina G.,
 Voronskaya Irina S.

LIBRARY COMMUNICATION AS A COMPONENT EDUCATION ENVIRONMENT OF FORMATION OF MODERN ENGINEER

Annotation: The experience of the university library user studies, an analysis of the results are indicated corrective action library.

Keywords: libraries of universities, scientific research, user surveys, educational environment, communication library users.

Развитие отечественного образования ведет к изменению образовательной, в том числе коммуникационно-библиотечной, среды высших учебных заведений. Образовательная среда представляет собой совокупность социальных, культурных, коммуникационных а также специально организованных в образовательном учреждении психолого-педагогических условий, в результате взаимодействия которых происходит становление личности современного инженера. Библиотеки технических университетов являются важным компонентом данной среды, являются средством распространения культуры работы с информацией, Зональная научная библиотека Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (ЗНБ УрФУ) уделяет этому направлению первостепенное значение.

Реализация таких социальных функций библиотеки, как формирование фонда документов и информационное обслуживание, всегда была связана с читателем, или как его сегодня называют, – пользователем. Пользователь всегда находится в фокусе деятельности библиотеки и библиотекаря: изучаются его читательские предпочтения, сообразно которым формируется библиотечный фонд и перечень информационных услуг, выстраивается система залов обслуживания, осуществляется продвижение ресурсов.

¹ Статья включает результаты исследования ЗНБ УрФУ в рамках темы НИР № 2770 «Изучение восприятия пользователями библиотечно-информационного сервиса».

Изучение пользователей проходило в 2012–2013 гг. ЗНБ УрФУ в два этапа, использовался метод опроса (анкетирование) по теме «Изучение восприятия пользователями библиотечно-информационного сервиса». Его целью ставилось выявление отношения пользователей к библиотечно-информационному сервису. Содержание анкеты было согласовано с профессором кафедры социологии и социальных технологий управления УрФУ, доктором философских наук Ю.Р. Вишневым. Ежегодно 400 анкет для изучения всех имеющихся в вузе групп (категорий) пользователей (студентов очной и заочной форм обучения, магистрантов, аспирантов и преподавателей) распространялись в читальных залах, информационных центрах и на абонементах, были размещены в электронном виде на сайте библиотеки.

Остановимся подробнее на анализе групп вопросов анкеты.

Информированность пользователей о ЗНБ, ее услугах и сервисах: в 2013 г. в качестве источника информации 20 % респондентов отметили курс библиотечно-библиографических занятий в отличие от 26 % в 2012 г., при этом также значительно повысился статус других источников. И это закономерно, так как в 2013 г. библиотека приложила немало усилий, чтобы практически каждый номер корпоративной газеты «Уральский федеральный», который респонденты отметили в качестве другого источника информации, выходил с заметкой или статьей сотрудников о ресурсах и сервисах библиотеки.

Студенты первых курсов в большинстве своем узнают о библиотеке из памятки первокурснику, что свидетельствует о важности данного источника информации для тех, кто в высшем учебном заведении недавно. Студенты старших курсов, магистранты и аспиранты узнают о библиотеке и ее услугах преимущественно из проводимых ею тренингов по использованию ресурсов.

Сайт ЗНБ тоже выступает в качестве средства информирования пользователей. В ходе исследования выяснилось, что в 2013 г. студенты младших курсов стали намного активнее посещать его, это связано, в первую очередь, с введением в оборот новых читательских билетов со штриховым кодом для удаленного доступа. В 2013 г. и все остальные категории пользователей посещали сайт значительно чаще, потому что он превратился в единое окно доступа ко всем библиотечным сервисам и услугам.

Среди других источников информации можно отметить и такие, как мнение преподавателей (31 %), коллег (23 %), родителей (13 %), которые прежде учились в университете. Таким образом, можно заключить, что каждый из указанных источников при информировании пользователей важен. Скорее всего, именно поэтому 75 % опрошенных считают, что предоставленной информации об услугах и сервисах библиотеки им достаточно.

Знание и использование перечня услуг библиотеки. Отметим, что в 2013 г. наблюдается возрастание числа использованных услуг библиотеки (выдачи документов, продления срока пользования документами, услуг читальных залов, поиска в электронном каталоге) и знания о них, что, несомненно, тоже является результатом проделанной библиотекой работы по информированию пользователей. Стоит также отметить, что услуга пользования электронными

ресурсами ЗНБ в 2013 г. стала популярнее (рис. 1). Самым используемым ресурсом, по мнению пользователей, является eLIBRARY.RU, часто обращаются к Scopus, ресурсам издательства Elsevier. В 2013 г. студенты младших курсов стали активнее использовать электронные ресурсы ЗНБ.

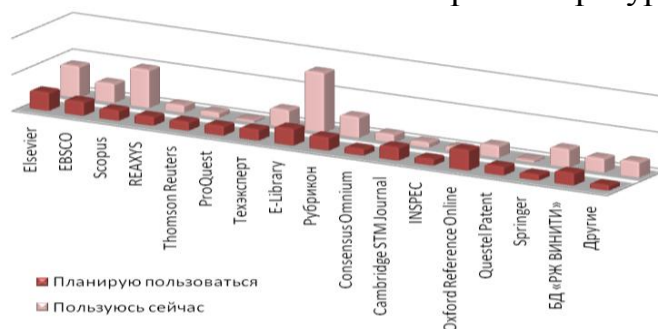


Рис. 1. Использование электронных ресурсов библиотеки (2013 г.)

Можно заметить, что существует некая зависимость между знанием о услугах и их использованием. Каждая категория пользователей отметила для себя услуги, необходимые конкретно ей. Например, услугами читальных залов, в основном, пользуются преподаватели, аспиранты и магистранты, поскольку им необходимы преимущественно специализированные издания, а также периодические издания и электронные ресурсы по профилю их деятельности. Хотелось бы обратить внимание на тот факт, что по сравнению с прошлым годом в 2013 г. изменился набор дополнительных услуг (рис. 2), который пользователи хотят видеть в библиотеке. В 2012 г. пользователи ратовали за такие услуги, как установка копировальной техники в читальных залах и на абонементе, подключение ЗНБ к Wi-Fi, то в 2013 г. пользователи указали на необходимость компьютерных залов, наличия в фонде документов в электронном формате, организации виртуального обслуживания. Библиотека многое делает для расширения спектра современных услуг, предоставляемых пользователям, и многие из перечисленных услуг в библиотеке (и в вузе) или уже имеются или готовятся во введение в эксплуатацию.



Рис. 2. Услуги библиотеки, необходимые по мнению пользователей (2013 г.)

Большинство пользователей отметили, что им чаще всего найти нужную информацию в библиотеке удастся. Это связано, прежде всего, с расширением спектра услуг и сервисов, доступных удаленно. Кроме того, с июня 2013 г. библиотека ведет страницу в социальной сети «ВКонтакте» «Доступная наука». Таким образом, ЗНБ УрФУ увеличивает свое присутствие в виртуальной среде.

Отношение пользователей к библиотеке, ее услугам и сервисам. Подавляющее большинство пользователей отметили, что им комфортно

находиться в помещениях ЗНБ УрФУ. Но они хотели бы видеть изменения в ее интерьере. В 2012 г. 48 % респондентов выразили желание, чтобы в библиотеке появилась более комфортная мебель, кулеры. 25 % респондентов предлагали сделать в библиотечных помещениях ремонт и добавить яркости в оформлении, 12 % из них предлагали зонировать библиотечное пространство. В 2013 г. мнение пользователей по этому поводу практически не изменилось. Библиотека в соответствии с пожеланиями пользователей направляет свои усилия на обеспечение в двух читальных залах открытого доступа к подсобным фондам, на оборудование и открытие читального зала Президентской библиотеки.

Что особенно отраднo, результаты второго этапа исследования показывают, что изменилось соотношение количественных данных посещения библиотеки: пользователи стали посещать библиотеку чаще, увеличилось число тех, кто посещает библиотеку свыше 10 раз (с 32 % в 2012 г. до 40 % в 2013 г.). Предполагаем, что это связано с тем, что библиотека прилагает немалые PR-усилия для привлечения пользователей.

В заключение опроса пользователей просили оценить деятельность библиотеки по 10-балльной шкале. В результате выяснилось, что довольно высокие оценки получили показатели, относящиеся к обслуживанию пользователей, – компетентность сотрудников, оперативность обслуживания и точность выполнения запроса (рис. 3).

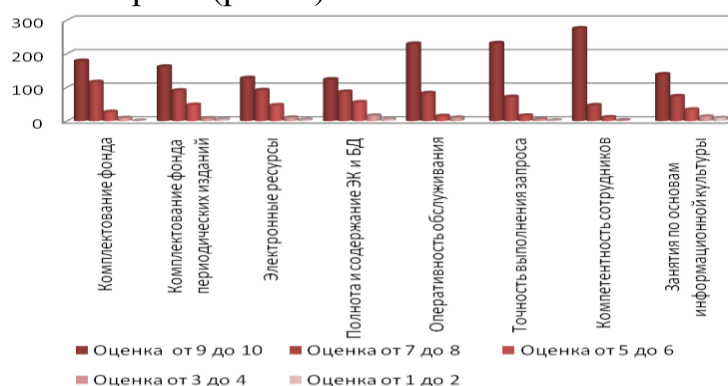


Рис. 3. Оценка деятельности библиотеки в 2013 г.

Изучение потребностей пользователей необходимо для стратегического развития и планирования деятельности библиотеки, чтобы можно было своевременно иметь возможность предпринять определенные предупреждающие и корректирующие действия (рис. 4), поэтому данное исследование будет продолжено для создания целостной картины ожиданий и потребностей пользователей.

